



ERASMUS-EDU-2022-CB-VET

Project: 101092414—FTLV Qualité SANTE

Declarație de responsabilitate:¨Finanțat de Uniunea Europeană. Punctele de vedere și opiniile exprimate aparțin, însă, exclusiv autorului (autorilor) și nu reflectă neapărat punctele de vedere și opiniile Uniunii Europene sau ale Agenției Executive Europene pentru Educație și Cultură (EACEA). Nici Uniunea Europeană și nici EACEA nu pot fi considerate răspunzătoare pentru acestea.

Chisinau, 2025

MINISTERUL SĂNĂTĂȚII AL REPUBLICII MOLDOVA

UNIVERSITATEA DE STAT DE MEDICINĂ ȘI FARMACIE „NICOLAE TESTEMIȚANU”

PROGRAMA DE EDUCAȚIE CONTINUĂ ÎN MEDICINĂ

Denumirea cursului: PLANIFICAREA, IMPLEMENTAREA, EVALUAREA ȘI CONTROLUL CALITĂȚII ÎN CADRUL INSTITUȚIEI MEDICALE

Tipul cursului: perfecționare tematică

Numărul total de ore: 50 ore

Chișinău 2025

COORDONAT
Ministrul Sănătății
al Republicii Moldova

______ Emil CEBAN

„19” ____________ 2025

APROB
Prim-prorector, prorector pentru activitate didactică și management academic, USMF „Nicolae Testemițanu”
dr. hab. şt. med., profesor universitar

______ Olga CERNEȚCHI

„18” ____________ 2025

Programa a fost discutată și aprobată la:

şedinţa **Consiliului de Management al Calităţii,**
Universitatea de Stat de Medicină și Farmacie „Nicolae Testemiţanu”
din *17 decembrie 2025* proces verbal nr. *04*
Vicepreședintă Consiliul de Management al Calităţii,
Şefă Departamentul Educaţie Medicală Continuă,
dr. hab. şt. farm., conf. univ., Stela Adauji ____________

şedinţa **Consiliului profesoral,**
Centrul de Excelenţă în Medicină şi Farmacie „Raisa Pacalo”
din *12 decembrie 2025* proces verbal nr. *03*
Director adjunct pentru instruirea practică,
administrator Centrul de Excelenţă în Medicină
şi Farmacie „Raisa Pacalo”, Tatiana Crițchi ____________

Programa a fost elaborată de colectivul de autori:

Șalaru Virginia, dr. șt. med., conf. univ.
Adauji Stela, dr. hab. șt. farm., conf.univ.,
Gherghelegiu Evelina, dr. șt. med., asist. univ.
Stratulat Silvia, dr. șt. med., conf. univ.
Anisei Angela, șefă Direcția managementul calității serviciilor de sănătate, MS
Crițchi Tatiana, profesoară la discipline igienice, grad didactic superior

I. PRELIMINARII

- **Prezentarea generală a cursului:**

Cursul se adresează asistenților medicali generaliști (studii superioare) și asistenților medicali (studii profesional-tehnice), care activează în subdiviziunile de management al calității serviciilor medicale din cadrul instituțiilor medicale. Modulul "Procesul de Planificare, Implementare, Evaluare și Control al Calității în Instituțiile Medicale" prezintă o abordare sistematică care asigură că toate procesele din instituția/unitatea medicală sunt bine structurate și urmăresc standarde specifice. Prin planificare, asistenții medicali pot identifica obiectivele specifice, resursele necesare și pașii necesari pentru îmbunătățirea calității serviciilor medicale și siguranței pacienților. Aceasta nu doar că îmbunătățește eficiența operațională, dar contribuie și la crearea unui mediu de muncă mai organizat și mai puțin stresant. Implementarea unor procese strict controlate permite asistenților medicali să monitorizeze constant calitatea serviciilor oferite. Acest aspect este crucial în identificarea rapidă a problemelor sau deficiențelor în îngrijirea pacienților. Evaluarea periodică a calității ajută la adaptarea strategiilor de intervenție în funcție de nevoile pacienților, conducând astfel la îmbunătățirea experienței pacientului și complianței la tratament.

Astfel, un modul care include aceste componente este fundamental nu doar pentru îmbunătățirea continuă a calității serviciilor medicale, ci și pentru dezvoltarea profesională a asistenților medicali generaliști. O unitate medicală care adoptă un proces riguros de planificare, implementare, evaluare și control al calității optimizează nu doar resursele, ci și rezultatele în sănătatea pacienților, sporind astfel încrederea și satisfacția acestora.

- **Misiunea (scopul) cursului în formarea profesională:**

Dezvoltarea competențelor de planificare, implementare, evaluare și control al calității în diverse tipuri de instituții medicale.

- **Limba de predare a cursului:** limba română.
- **Beneficiarii cursului:** asistenților medicali generaliști (studii superioare) și asistenților medicali (studii profesional-tehnice).

II. OBIECTIVELE DE FORMARE ÎN CADRUL CURSULUI

La finele cursului formabilul va fi capabil:

- ***la nivel de cunoaștere***
  - ✓ să descrie conceptul fundamental al managementului calității bazat pe ciclul PDCA/PEVA
  - ✓ să diferențieze standardele de calitate aplicabile în sistemul de sănătate
  - ✓ să explice procesul de evaluare al calități serviciilor de sănătate
- ***la nivel de aplicare:***
  - ✓ să elaboreze planuri detaliate pentru îmbunătățirea calității serviciilor, identificând prioritățile și alocând resursele necesare
  - ✓ să utilizeze instrumente și metode eficiente pentru aplicarea strategiilor și a intervențiilor

- ✓ să aplice metodele de control a calității pentru a asigura conformitatea cu standardele și pentru a implementa modificări atunci când este necesar.

- ***la nivel de integrare:***
  - ✓ să interpreteze indicatorii de performanță și instrumente de evaluare a calității pentru a monitoriza și analiza rezultatele obținute
  - ✓ să propună măsuri de sporire a calității care să îmbunătățească procesele de îngrijire ale pacientului centrate pe nevoi

III. TEMATICA ȘI REPARTIZAREA ORIENTATIVĂ A ORELOR

Nr. crt.	Tema	Numărul de ore				
		Prele-geri	Lucrări practice	Semi-nare	Lucru individual	Total
1.	Conceptul fundamental al managementului calității bazat pe ciclul PDCA/PEVA	2	2	2	3	9
2.	Gestionarea proceselor în baza procedurilor la nivel de unitate medicală	2	2	2	4	10
3.	Evaluarea sistemului de management al calității la nivel de instituția/unitate medicală	2	2	2	4	10
4.	Analiza datelor și monitorizarea performanței sistemului de management al calității	2	2	2	3	9
5.	Managementul neconformităților. Îmbunătățirea continuă a calității serviciilor.	2	2	2	3	9
	Colocviu		3			3
Total:		**10**	**13**	**10**	**17**	**50**

IV. OBIECTIVE DE REFERINȚĂ ȘI UNITĂȚI DE CONȚINUT

Nr. d/o	Denumirea temei	Conținutul temei
1.	Conceptul fundamental al managementului calității bazat pe ciclul PDCA/PEVA	Ciclul de îmbunătățire a calității serviciilor PDCA/PEVA. Concept. Principii.
2.	Gestionarea proceselor în baza procedurilor la nivel de unitate medicală	Tipurile de procese la nivel de unitate medicală. Circuite interne specifice. Identificarea punctelor critice de control. Elaborarea procedurilor documentate/procedurilor operaționale standard. Cadrul normativ în vigoare. Metodologii, instrucțiuni și tehnici de lucru. Regulamente interne ale organizației. Acte administrative - Decizii
3.	Evaluarea serviciilor de sănătate	Evaluare internă și externă. Tipuri, metode și instrumente utilizate în procesul de evaluare (analiza conformității - liste de verificare, fișe de simulare)
4.	Analiza datelor și monitorizarea performanței sistemului de management al calității	Analiza datelor și monitorizarea performanței sistemului de management al calității. Utilizarea diferitelor tipuri de date, analiză adaptată fiecărui tip de date, analiza datelor critice, recunoașterea

Nr. d/o	Denumirea temei	Conținutul temei
		problemelor potențiale, controlul statistic al procesului, identificarea și monitorizarea tendințelor.
5.	Managementul neconformităților Îmbunătățirea continuă a calității serviciilor.	Tipuri și cauze ale neconformităților. Metodele de identificare și înlăturare a neconformităților. Elaborarea măsurilor corective și preventive. Planul de îmbunătățire continuă a calității serviciilor
6.	Colocviu	Teste și evaluarea cunoștințelor teoretice și deprinderilor practice.

V. SUGESTII METODOLOGICE DE PREDARE-ÎNVĂŢARE-EVALUARE

✓ Metode de predare și învățare utilizate

În cadrul cursului vor fi utilizate diferite metode moderne de instruire şi educaţie a adulţilor: prelegerea, asaltul de idei, exerciţiile individuale, lucrul în perechi, studiul de caz, metoda "mozaic", discuţie plenară, explicaţia, joc de rol, simularea, autoevaluarea, lucrul în grupuri mici, energizante.

✓ Metode de evaluare:

- **Curentă**

Se va realiza pe parcursul modulului prin observare directă, testare, analiza studiilor de caz, întrebări-răspunsuri, chestionare, evaluarea de la egal la egal, autoevaluare și reflecție.

- **Finală**

Se va realiza prin testare în scris și evaluarea deprinderilor practice. La finalul cursului cadrele didactice vor efectua sesiunea de debriefing și legătura inversă cu participanții și vor oferi formularul standard de evaluare a cursului EMC pentru completare.

VI. BIBLIOGRAFIA RECOMANDATĂ:

A. Obligatorie:

1. Strategia Naţională de Sănătate „Sănătatea 2030”, aprobată prin Hotărârea Guvernului nr. 387 din 14.06.2023.
2. Legea ocrotirii sănătăţii nr. 411 din 28.03.1995.
3. Legea cu privire la standardizarea naţională nr. 20 din 04.03.2016.
4. Ordinul Ministerului Sănătății nr. 915 din 11.11.2024 „Cu privire la aprobarea Regulamentului-cadru de organizare și funcționare a Subdiviziunii de Management al Calității serviciilor medicale”.
5. Ordinul Ministerului Sănătății nr. 1115 din 05.12.2025 „Cu privire la aprobarea Planului de acțiuni privind siguranța pacienților pentru anii 2026-2030”.
6. Ordinul Ministerului Sănătății nr. 1024 din 12.12.2024 „Cu privire la aprobarea Metodologiei de elaborare și implementare a actelor normative de standardizare a serviciilor de sănătate”.
7. Ordinul Ministerului Sănătății nr. 519 din 29.12.2008 „Cu privire la sistemul de audit medical intern”.
8. Ordinul Ministerului Sănătății nr. 426 din 06.06.2017 „Cu privire la aprobarea Procedurii operaționale-cadru privind elaborarea procedurilor”.
9. Ordinul Ministerului Sănătății nr. 569 din 11.07.2011 „Cu privire la aprobarea Listei indicatorilor calității asistenței medicale”.

10. Ordinul Ministerului Sănătății nr. 660 din 05.08.2024 „Cu privire la aprobarea Standardelor de evaluare și acreditare în sănătate”.
11. Ghidul practic „Evaluarea gradului de satisfacție a beneficiarilor serviciilor medicale/ pacienților și angajaților din sistemul de sănătate” aprobat prin Ordinul Ministerului Sănătății nr. 380 din 16.04. 2024.

B. Suplimentară:

1. Ordinul Ministerului Finanțelor nr. 189 din 05.11.2015 „Cu privire la aprobarea Standardelor naționale de control intern în sectorul public (modificat în 2020)”.
2. Standardul ISO 9001:2015 - Sisteme de management al calităţii. Cerinţe.
3. Standardul ISO 15224:2017 - Servicii de îngrijire a sănătăţii.
4. Standardul ISO 7101:2023 - Sistemul de management al calităţii în instituțiile medico-sanitare. Cerințe.